

De Lindelaer

Kwaliteitsplan 2024



info@delindelaer.nl

Lindenlaan 1a, 3951 XT Maarn



INHOUDSOPGAVE

I. Inleiding

- 1.1 management
- 2. Welkom – Kernwaarden
 - 2.1 Kernwaarden
- 3. Personeel- samenstelling & ontwikkeling
 - 3.1 Aantallen
 - 3.2 Dagelijkse bezetting
 - 3.3 Opleidingsniveaus
 - 3.4 Deskundigheidsbevordering
- 4. Kwaliteit
 - 4.1 Kwaliteit@
 - 4.2 - 10 klantbeloften en subbeloften
 - 4.3 - 5 bouwstenen
 - 4.4 Doorontwikkeling Kwaliteit@ met de daarbij behorende uitdaging

I. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 van De Lindelaer. In dit document nemen wij u mee langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en het management van de organisatie zich in 2024 wil focussen, ten behoeve van het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners.

De Lindelaer is een kleinschalig wooninitiatie dat aan 16 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt De Lindelaer geen behandeling volgens de WLZ en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

De Lindelaer kent een belangrijke pijler onder haar kwaliteitsbeleid, te weten Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften. Door te werken met de 10 klantbeloften is er tevens een stevige verankering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de organisatie. We hebben dit kwaliteitsplan gebaseerd op de uitgangspunten zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat De Lindelaer geen regulier verpleeghuis is.

Voor 2024 liggen er grote uitdagingen welke te maken hebben met de grote druk op de arbeidsmarkt alsmede de loonsverhogingen van 10 %.

Management

De Lindelaer is een initiatief van Monique Muselaers en Tertia Mulder. Zij vormen samen de directie van De Lindelaer. De dagelijkse leiding ligt bij Monique. Zij is ook meewerkend, zodat er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie met een beperkte overhead. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer.

De Lindelaer is een platte organisatie waarin het team van professionals een belangrijke bijdrage leveren aan het beleid van de organisatie. Immers, zij zien dagelijks in hun werk waar verbeterkansen liggen.

Er is sprake van een open cultuur waarin de leidinggevende goed bereikbaar en aanspreekbaar is.

2. Welkom - Kernwaarden

De Lindelaer is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor ouderen met dementie en sinds 2022 zijn er ook ouderen komen wonen met een hoofgrondslag Somatiek.

De Lindelaer heeft in juni 2017 zijn deuren geopend.

De bewoners wonen er op basis van scheiden van wonen & zorg. Dit betekent dat zij een zit-slaapkamer huren met de daarbij behorende servicekosten. De benodigde zorg wordt ingekocht door middel van PGB vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Zorgverzekeringswet (Zvw).

Er wonen zestien bewoners met de volgende zorgzwaartepakketten:

12 x ZZP 5 ,

3 x ZZP 6

1 x ZZP 7

De Lindelaer is gevestigd in het oude Raadhuis van Maarn.

Leeftijdsgroep	Aantal bewoners
70 – 79 jaar	
80 – 89 jaar	6
90 – 100 jaar	10
Gemiddelde leeftijd	89.8

Het welzijn van de bewoners en het leveren van goede zorg staan in De Lindelaer voorop. Een oudere met dementie en somatische beperkingen zal steeds meer de regie over het eigen leven verliezen en daardoor niet meer alleen kunnen of willen zijn. Wij streven ernaar, door persoonsgerichte zorg en begeleiding in een vertrouwde en veilige woonomgeving, een thuisgevoel te creëren

Bij De Lindelaer wordt ervan uitgegaan dat iedereen uniek is en zelf de behoefte aan de te verstrekken zorg en dienstverlening aangeeft. Dit gebeurt op basis van een persoonlijk behoeftepatroon dat met de tijd verandert.

De diverse activiteiten en werkzaamheden binnen het wooninitiatief zijn op elkaar afgestemd zodat er een samenhang in de zorgverlening en de begeleiding ontstaat, ook bij achteruitgang.

Kernwaarden

Wij bieden een veilige woonomgeving waarin een bewoner met dementie en fysieke beperkingen zich thuis kan voelen en zelf kan en mag bepalen hoe de invulling van de dag eruit zal zien. Betrokken en professionele medewerkers zorgen voor dagelijks wisselende activiteiten waarbij de ervaring en beleving van de bewoner zal worden gerespecteerd. De individuele wensen en interesse van bewoners dienen als leidraad voor de activiteiten van de dag. Wij bieden een thuis met daarin aandacht voor:

- Ruimte voor privacy
- Een persoonlijke benadering
- Oprechte aandacht
- Een vertrouwde en veilige woonomgeving
- Aanbod van diverse voorzieningen en activiteiten
- Stimuleren van de mogelijkheden
- Respect van de belevingswereld
- Regie over eigen leven
- Participatie

Wij beogen dan ook dat bewoners vanaf de dag van verhuizing tot aan hun overlijden een vaste en zekere woonplaats geboden krijgen waarbij familie, mantelzorgers en vrijwilligers belangrijke partners zijn bij het realiseren van onze doelstellingen.

Door onze ervaring met zorg voor bewoners met psychogeriatrische en somatische problematiek kunnen wij met onze opzet een sterke verbetering in de kwaliteit van leven realiseren waarbij welzijn altijd het belangrijkste uitgangspunt is. Wij zien het als een uitdaging om voor eenieder, binnen elke fase van het leven, een individueel aanbod te leveren voor wonen, welzijn en zorg. Wij kennen geen beperkingen en elke vraag zal voor ons een uitdaging zijn.

3. Personeel samenstelling

3.1 Aantallen

De Lindelaer heeft 22 medewerkers in vaste dienst, 2 medewerkers in dienst op basis van 0-uren (veelal op eigen verzoek) en 3 ZZP-ers.

Daarnaast is de Lindelaer een SBB erkend leerbedrijf en biedt stage/leerplekken voor mbo en hbo studenten. Er is per schooljaar een wisselend aantal stagiaires /leerlingen werkzaam. Zij studeren aan ROC's in de buurt of aan een Hogeschool. Voor 2024 komen er gemiddeld 3 stagiaires en/of leerlingen

3.2 Dagelijkse bezetting

Tijd	Bezetting
07.30 – 15.00	1 medewerker minimaal niveau 3
07.30 – 15.00	2 medewerkers minimaal niveau 2 of 3
07.30 – 13.30	1 medewerker minimaal niveau 2 of 3
07.30 – 15.00	1-2 stagiair(s)
15.00 – 23.00	2 medewerkers minimaal niveau 3
15.00 – 21.30	1 medewerker minimaal niveau 2 of 3
15:00 – 23:00	Optioneel: 1 stagiair
16.00 – 20.00	1 medewerker minimaal niveau 1
23.00 – 07.30	1 medewerker minimaal niveau 3
	Dagelijks is er ondersteuning van vrijwilligers gericht op individuele- of groepsactiviteiten

Dagelijks is er ondersteuning van vrijwilligers om persoonsgerichte activiteiten zoals wandelen, spelletjes spelen, koffiedrinken, creatieve activiteit, zingen of fietsen te initiëren.

3.3 Opleidingsniveau

Het team kent, door de kleinschaligheid, alle bewoners én hun naasten. Zij zijn op de hoogte van de specifieke zorgvragen, wensen en de wijze waarop de kwaliteit van leven van de bewoner positief gestimuleerd kan worden.

Het welzijn van de bewoners staat voorop. Hieraan dragen alle medewerkers bij. De teamsamenstelling en de teamsamenwerking zijn hierop gebaseerd en kan altijd worden bijgesteld. Alle werkzaamheden gedurende de dag worden met elkaar gedaan. Een Facilitair Medewerker kan zorgondersteunende taken uitvoeren en vice versa.

Binnen de dagelijkse planning is voldoende tijd voor het team om te reflecteren op elkaars handelen. Feedback te geven of onderling af te stemmen rondom een bewoner. Indien gewenst kan management hierbij aansluiten. Er wordt door collega's op de dag veel informeel overlegd over bewonerssituaties

Soort medewerker	Aantal in vaste dienst	Aantal op oproepbasis
Hbo-verpleegkundige/A-opleiding	0	1
Mbo-verpleegkundige	2	0
Verzorgende IG	10	0
Helpende	4	0
Zorgondersteuner	2	1
Facilitaire dienst	4	0

3.4 Deskundigheidsbevordering

De Lindelaer heeft een opleidingsplan en bevordert hiermee de deskundigheid van het team. Het opleidingsplan is enerzijds gericht op het bevoegd en bekwaam houden van de verzorgenden en verpleegkundigen, anderzijds op het verdiepen van de kennis over dementie/ somatische problematiek en zorg-gerelateerde handelingen. Hierbij wordt gekeken naar een goede dekking van de benodigde competenties en expertise voor het team aansluitend op de zorgvraag van de bewoners.

Belangrijke elementen hieruit zijn:

- Trainingen om het team bekwaam te houden op de voorkomende risicovolle en voorbehouden handelingen.
- Deelname aan congressen door medewerkers, die een presentatie geven aan collega's tijdens een teamoverleg
- Leer Management Systeem (LMS), dat door de brancheorganisatie SPOT wordt gefaciliteerd, waarin e-learnings verplicht te volgen zijn om het kennisniveau te verhogen.
- Jaarlijkse BHV training voor alle dienstverantwoordelijke collega's
- Workshops/trainingen voor aandachtsvelders
- 3 x per jaar een omgangsoverleg met psycholoog
- 6 x per jaar een teamoverleg waar o.a. MIC rapportage besproken wordt

Aan de Lindelaer is een vaste huisarts verbonden vanuit het Gezondheidscentrum in Maarn. Daarnaast is er een samenwerkovereenkomst getekend met Stichting Quarijn van waaruit de Specialist Ouderengeneeskunde en de Psycholoog betrokken worden.

Indien gewenst werkt de Lindelaer met ergotherapeut, fysiotherapeut, diëtiste die op wens van de bewoner, of op advies van specialist, wordt ingezet.

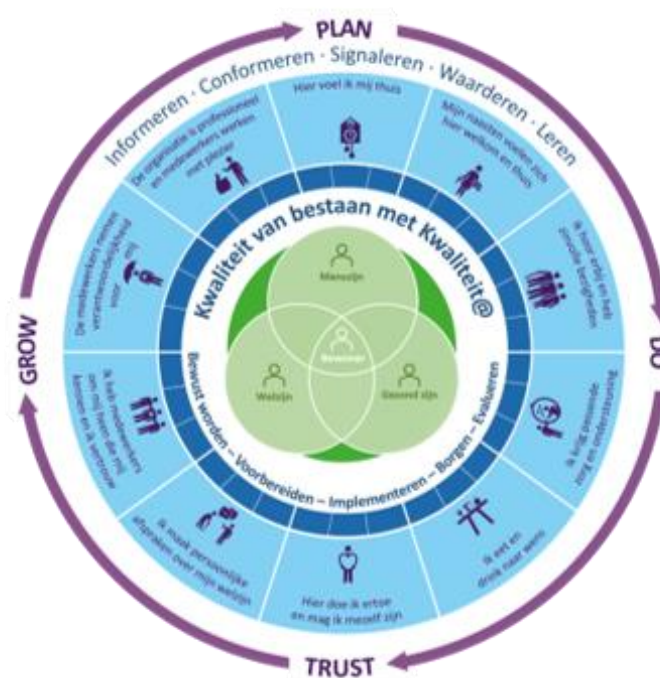
4. Kwaliteit

4.1 Kwaliteitsbeleid

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots (2018). In de ontwikkeling van deze methodiek is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door 10 klantbeloften die iedere dag de basis vormen voor het werken aan kwaliteit voor de bewoners. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen.

Het voortdurend werken aan kwaliteit, welzijn, zorg en ondersteuning volgens de klantbeloften berust op 5 bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren en verbeteren en waarderen. Deze kwaliteitsaanpak draagt voor De Lindealaar bij aan:

- Welzijn van bewoners staat centraal en men weet wat ze mogen verwachten
- Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk
- Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd
- Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen
- Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf



Sinds 2021 is De Lindelaer actief aan de slag gegaan met het implementeren van Kwaliteit@. De Lindelaer streeft ernaar om de 10 klantbeloften dagelijks deel uit te laten maken van alle werkprocessen en de basis te laten zijn voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, jaargesprekken, de zorgleefplan gesprekken, ophalen bewoners- en medewerkers ervaringen.

Wonen met welzijn & zorg

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens

Eigen regie

6. Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Organisatie

8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

4.2 Klantbeloften met subbeloften

Iedere klantbelofte is uitgewerkt in een drietal sub-beloften

<p>Hier voel ik mij thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers kennen mij en houden maximaal rekening met mijn wensen, gewoonten en veiligheid - Ik kan kiezen waar ik wil zijn in huis - Ik zet mijn leven zoveel mogelijk voort zoals ik gewend was
<p>Mijn naasten voelen zich welkom en thuis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik merk dat mijn naasten welkom zijn - Ik vind het fijn dat iedereen bij mij op bezoek kan komen - Mijn naasten worden hartelijk ontvangen en krijgen aandacht
<p>Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik kan de dingen, voor zover mogelijk, doen die ik zelf wil, wanneer ik dat wil - Ik merk dat ik ertoe doe; er wordt naar mij geluisterd en ik draag bij waar ik kan - Ik word gezien en respectvol aangesproken
<p>Ik krijg passende zorg en ondersteuning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er worden persoonlijke afspraken met mij gemaakt - Ik merk dat mijn welzijn en leefplezier voorop staan - Er wordt rekening gehouden met risico's en mijn vrijheid
<p>Ik eet en drink naar wens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik eet smakelijke, verse maaltijden - Medewerkers kennen mijn eet-en drinkgewoonten- en wensen - Wij eten gezellig samen en ook naasten zijn welkom om mee te eten
<p>Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers kennen mij - Ik wordt zoveel als mogelijk door vertrouwde medewerkers begeleid - Ik voel mij gehoord en gezien
<p>Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik kan de wensen kenbaar maken die bij mijn persoonlijkheid passen - Mijn wensen en afspraken worden maximaal mogelijk gemaakt - Alle medewerkers zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken
<p>Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik krijg structuur, rust en regelmaat - Ik merk dat er tijd en aandacht bestaat voor mij en mijn naasten - Ik (her)ken de medewerkers en kan (met sommigen) een band opbouwen
<p>De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik heb er vertrouwen in dat medewerkers mij helpen waar dat nodig is - Ik merk dat medewerkers mij kennen - Ik merk dat medewerkers deskundig en bekwaam zijn
<p>De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam, geïnteresseerd en nemen de tijd voor mij - Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren - De organisatie is betrouwbaar en er is veel mogelijk

4.3 Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners/families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waarmaken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

4 – Leren en verbeteren: ‘We helpen elkaar te verbeteren’

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Als dank voor de aangeleverde verbeterkans wordt er een attentie verstrekt
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens het teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

5 – Waarderen: ‘We laten ons graag toetsen’

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het zorgleefplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging van de medewerkers
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens functioneringsgesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

4.4 Doorontwikkeling Kwaliteit@ met de daarbij behorende uitdagingen

4.2.1 Hier voel ik mij thuis

- Medewerkers kennen mij en houden maximaal rekening met mijn wensen, gewoonten en veiligheid
- Ik kan kiezen waar ik wil zijn in het huis
- Ik zet mijn leven zoveel mogelijk voort zoals ik gewend was



Uitdaging 2024:

- Fysiek training BHV op locatie.
- Uitwerking RI&E
- Aandachtsvelder infectiepreventie aanstellen

4.2.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- Ik merk dat mijn naasten welkom zijn
- Ik vind het fijn dat iedereen bij mij op bezoek kan komen
- Mijn naasten worden hartelijk ontvangen en krijgen aandacht



Uitdaging 2024:

- Structureler plaatsen berichten Familienet
- Meer structurele familieparticipatie (bv. kookavonden)
- Jaarlijkse bewoner/familiedag

4.2.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

- Ik kan de dingen, voor zover mogelijk, doen die ik zelf wil en wanneer ik dat wil
- Ik merk dat ik ertoe doe; er wordt naar mij geluisterd en ik draag bij waar ik dat kan
- Ik word gezien en respectvol aangesproken



Uitdaging 2024:

- Vrijwilligers blijven werven (ook voor avonden)
- Vrijwilligers trainen
- Gestructureerd activiteiten aanbieden volgens weekprogramma

4.2.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Er worden persoonlijke afspraken met mij gemaakt
- Ik merk dat mijn welzijn en leefplezier voorop staan
- Er wordt rekening gehouden met risico's en mijn vrijheid



Uitdaging 2024:

- Meer aandacht voor rapportage volgens SOEP met opvolging daarvan
- Vastleggen van wils(on)bekwaamheid
- Aanstellen van WzD functionaris

4.2.5 Ik eet en drink naar wens

- Ik eet smakelijke, verse maaltijden
- Medewerkers kennen mijn eet- en drinkgewoonten en -wensen
- Wij eten gezellig samen en ook naasten zijn welkom om mee te eten



Uitdaging 2024:

- Week menu's uitbreiden met nog specifiekere wensen van bewoners
- Koken met familie

4.2.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn

- Medewerkers kennen mij
- Ik word zoveel mogelijk door vertrouwde medewerkers begeleid
- Ik voel me gehoord en gezien



Uitdaging 2024:

- Pastoraal medewerker aanstellen
- Actieve werving nieuwe vrijwilligers

4.2.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik kan de wensen kenbaar maken die bij mijn persoonlijkheid passen
- Mijn wensen en afspraken worden maximaal mogelijk gemaakt
- Alle medewerkers zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken



Uitdaging 2024:

- Onderzoek naar mogelijkheid om 10 klantbeloften te integreren in Lable Care
- De overlegvormen met zorg coördinatoren thematisch invulling geven. Bijv. hoe schrijf je een goed benaderingsplan
- Twee medewerkers die DCM cursus volgen

4.2.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

- Ik krijg structuur, rust en regelmaat
- Ik merk dat er tijd en aandacht bestaat voor mij en mijn naasten
- Ik (her)ken de medewerkers en kan (met sommige) een band opbouwen



Uitdaging 2024:

- Vrijwilligers werven
- Nieuwe medewerkers werven in functie VIG/Verpleegkundige
- Herzien van inwerkprogramma nieuwe medewerkers

4.2.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik heb er vertrouwen in dat medewerkers mij helpen waar dat nodig is
- Ik merk dat medewerkers mij kennen
- Ik merk dat de medewerkers deskundig en bekwaam zijn



Uitdaging 2024:

- Medewerkers worden gestimuleerd feedback te geven
- Van elkaar leren is een terugkerend onderwerp op het teamoverleg

4.2.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam, geïnteresseerd en nemen tijd voor mij
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- De organisatie is betrouwbaar en er is veel mogelijk

Uitdaging 2024:

- Actiever feedback uitwisselen
- Personeel uitwisselen met leden van het lerende netwerk Kwaliteit@
- WtzA aanvragen
- Raad van Commissarissen instellen